

# ORGANIZAREA SERVICIILOR PUBLICE LOCALE ÎN REPUBLICA MOLDOVA: PROBLEME ȘI PROVOCĂRI

Violeta TINCU,  
doctorandă, lector universitar,  
Academia de Administrare Publică  
de pe lângă Președintele Republicii Moldova

## SUMMARY

*Both the theoretical research and the empirical data prove with certainty that local government authorities are currently facing serious difficulties in establishing and managing public services of local interest. These difficulties might be either technical and financial, or human resources-related. Based on the carried out research, several recommendations have been developed in order to improve the existing situation; recommendations which can be conventionally divided into two categories – legal framework-related and related to the professional qualification of public services employees.*

Organizarea serviciilor publice este o datorie a autorităților administrației publice locale. În acest sens, art. 73 al Legii Republicii Moldova privind administrația publică locală prevede: „Serviciile publice se organizează de către consiliul local la propunerea primarului, în domeniile de activitate descentralizate stabilite pentru unitățile administrativ-teritoriale de nivelurile întâi și al doilea, în limita mijloacelor financiare disponibile.” [1]

De drept pe care-l au autoritățile administrației publice de a organiza aceste servicii pe plan local [2, p.130] reflectă însăși esența conceptului de descentralizare a serviciilor publice.

Tot este evident că această responsabilitate a administrației publice locale se respectă, în special, de autoritățile administrației publice locale din orașe sau municipii. În ceea ce privește administrația publică locală din alte unități administrativ-teritoriale de nivelul unu, Tudor Deliu menționează: „Actualmente, administrația publică locală din sate (comune) poate efectua de sine stătător doar niște servicii de stare civilă (înregistrarea nașterii, căsătoriei, decesului), în rest, când e vorba de menținerea drumurilor publice, iluminarea străzilor, aprovizionarea cu apă, canalizare etc., aproape că sunt cu mâinile legate din lipsa de finanțe și, cu atât mai mult, că în teritoriu nu există instituții publice, regii autonome de interes public, care să se ocupe nemijlocit de prestarea acestor servicii.” [3, p.15]

Mai mult decât atât, în conformitate cu un

studiu al administrării serviciilor publice locale, în prezent se observă o diminuare continuă a acestora, atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ. În perioada efectuării studiului, practic, nu au fost efectuate investiții în infrastructura locală, majoritatea cheltuielilor din bugetele locale fiind direcționate pentru reparații și întrețineri curente. [4] Principalele probleme cu care se confruntă autoritățile administrației publice locale la capitolul servicii publice sunt:

- în primul rând, autoritățile administrației publice locale se confruntă cu serioase probleme de ordin financiar pentru renovarea infrastructurii locale, deoarece în bugetele locale nu sunt prevăzute cheltuieli pentru investiții;

- în al doilea rând, autoritățile administrației publice locale au capacități reduse de a atrage investiții de pe piața de capital internă sau externă;

- în al treilea rând, infrastructura serviciilor publice locale de primă necesitate are un grad avansat de uzură care condiționează cheltuieli enorme pentru întreținere, pierderi mari în rețelele de distribuție, precum și calitatea proastă a serviciilor.[4]

Referitor la modalitatea de gestionare a serviciilor publice, studiul demonstrează că în Republica Moldova forma principală de gestiune a serviciilor publice locale de interes general este gestiunea directă prin intermediul întreprinderilor municipale care activează în condiții de pierderi economice. Gestiunea delegată a serviciilor publice locale în

Republica Moldova este în stare incipientă. Drept exemplu de gestiune delegată poate servi concesiunea serviciilor publice de alimentare cu apă potabilă și canalizare din orașul Cimișlia. [4] Totodată, autoritățile administrației publice locale nu sunt familiarizate și nu utilizează formele alternative de prestare a serviciilor publice de interes local în condițiile descentralizării și autonomiei locale (parteneriat public-privat, servicii intercomunale) etc.

Potrivit recomandărilor autorului studiului, autoritățile administrației publice locale trebuie să elaboreze și să aprobe indicatori de calitate ai serviciilor publice locale de interes general. La evaluarea asigurării cu servicii publice locale se va lua în considerație numărul de beneficiari; numărul furnizorilor de servicii (publici și privați) și numărul de personal implicat în acordarea serviciilor; coeficientul de satisfacere a nevoilor; numărul de reclamații, plângeri; rapoarte de evaluare ale ONG-urilor; analizele, studiile și alte date statistice. [4]

Ulterior, situația nu a înregistrat îmbunătățiri relevante. Astfel, conform unui sondaj de opinie, realizat în anul 2008 de Programul Integrat pentru Dezvoltare Locală pe un eșantion reprezentativ de 1204 persoane, peste 1/3 din respondenți nu sunt mulțumiți de modul în care primăria administrează serviciile publice locale. [5, p.6] Referitor la existența alternativelor de prestare, mai bine de 40% din cei chestionați afirmă că populația din comunitate nu are posibilitatea de a alege din varietatea de servicii și de furnizori. [5, p.6]

Totuși în ultimii ani, în opinia respondenților, s-au făcut simțite schimbări pozitive în domeniul următoarelor servicii publice: distribuția gazelor naturale, furnizarea centralizată a apei, asigurarea cu transport public local, instituțiile educaționale. Totodată, s-au înrăutățit considerabil serviciile de asigurare cu încălzire centralizată, mai ales în centrele raionale, băile publice, protecția socială a populației, drumurile și străzile. [5, p.5]

Sondajul este reprezentativ pentru regiunea Centru a Republicii Moldova și abordează cu precădere următoarele servicii publice: salubritatea, distribuția gazelor naturale, asigurarea cu apă și canalizare, parțial referindu-se și la serviciile de informare (biblioteci), de agrement și educaționale.

În fine, peste 2/3 din comunitățile incluse în cercetare beneficiază de grădiniță de copii, școală, casă de cultură, bibliotecă, centru al medicilor de familie, stadion, drumuri, poduri, cimitir, terenuri,

rețele de distribuție cu apă și rețele de distribuție cu gaze. Fiecare a doua comunitate are parcuri și rețele de iluminare stradală. [5, p.11]

Totodată, sondajul a fost orientat, în principal, spre două categorii de respondenți – populația și autoritățile publice locale, în calitate de respondenți figurând și primarii din regiunea Centru, care au fost rugați să aprecieze unele aspecte referitoare la serviciile publice în localitatea pe care o reprezintă. Astfel, primarii au apreciat drept relativ bune următoarele aspecte: gradul de informare al populației despre activitatea primăriei în domeniul serviciilor publice, calificarea personalului implicat în prestarea serviciilor publice și calitatea gestionării serviciilor publice din localitate.

Au fost apreciate ca fiind nici rele, și nici bune: calitatea serviciilor publice prestate populației, legislația Republicii Moldova în domeniul serviciilor publice, implicarea cetățenilor în luarea deciziilor privind serviciile publice locale, monitorizarea și evaluarea serviciilor publice locale, mecanismul de implementare a legislației și diversitatea serviciilor publice prestate de către primărie.

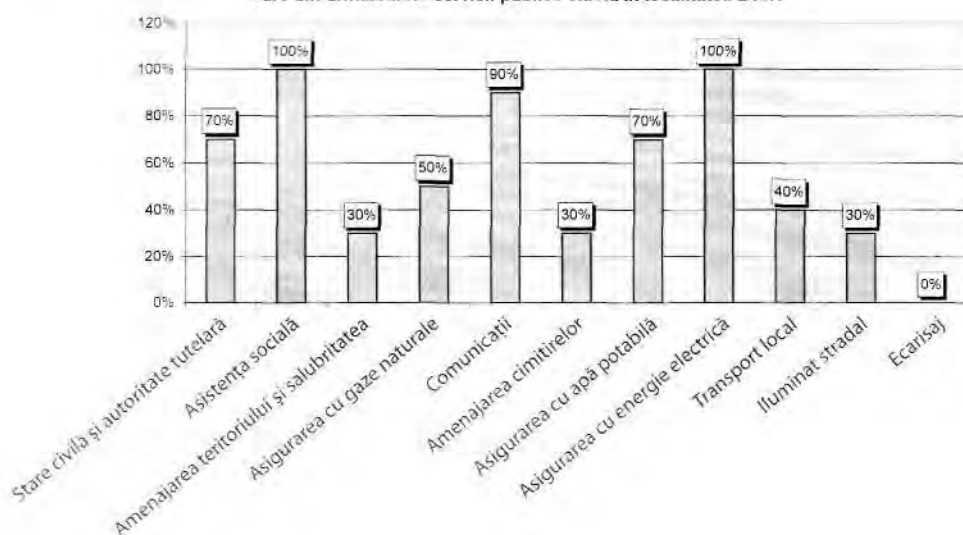
Primarii au considerat că sunt rele astfel de aspecte precum: gradul de cunoaștere de către populație a legislației privind serviciile publice, implicarea sectorului nonguvernamental în prestarea serviciilor publice, implicarea sectorului privat în prestarea serviciilor publice și gradul de cunoaștere de către cetățeni a propriilor drepturi privind serviciile publice. [5, p.49]

În încheiere, putem completa aceste date statistice cu rezultatele propriilor noastre cercetări, obținute în rezultatul efectuării în luna septembrie trecut a unui minisonaj, avându-i în calitate de respondenți pe primarii din Republica Moldova, reprezentanți ai regiunilor Centru, Nord și Sud.

Chestionarul a fost axat, în special, pe următoarele aspecte: prezența sau absența serviciilor, finanțarea acestora, problemele de bază cu care se confruntă autoritățile publice locale în gestiunea serviciilor și gradul de satisfacție a cetățenilor referitor la calitatea serviciilor publice existente. Deși nu este vorba de un sondaj reprezentativ, totuși rezultatele obținute după prelucrarea statistică sunt destul de sugestive. Astfel, rezultatele obținute sunt următoarele:

La întrebarea „Care din următoarele servicii publice există în localitatea Dvs.?”, au fost înregistrate următoarele răspunsuri:

Care din următoarele servicii publice există în localitatea Dvs.?

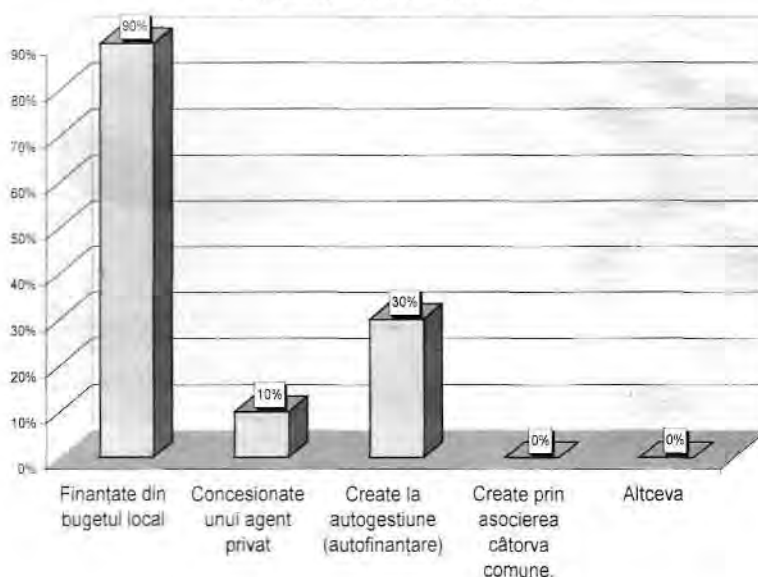


La întrebarea „Care din serviciile de mai sus sunt concesionate pentru prestare agenților privați?”, răspunsul cel mai des întâlnit a fost „nici unul”, cu excepția a două primării, în care sunt

concesionate serviciile de transport local.

O întrebare separată din chestionar a abordat problematica finanțării serviciilor publice, fiind în acest sens înregistrate următoarele răspunsuri:

În localitatea Dvs., serviciile publice sunt:



La întrebarea „În perioada mandatului Dvs., a fost desființat vreun serviciu public?”, „nu” a fost răspunsul unanim al tuturor respondenților.

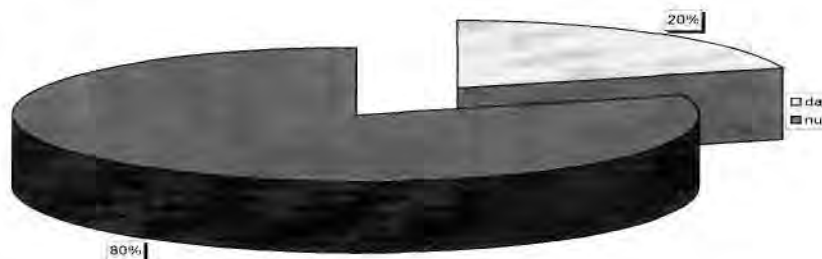
Chestionarul a inclus, de asemenea, o întrebare

re referitor la viziunea primarilor asupra faptului cum anume favorizează cadrul normativ existent îndeplinirea misiunii prestatoare a administrației publice. În acest sens, la întrebarea parțial deschisă

„*Considerați că atribuțiile autorităților publice locale prevăzute de legislația existentă sunt suficiente pen-*

*tru îndeplinirea responsabilităților în domeniul serviciilor publice ?*”, răspunsurile au fost următoarele:

Considerați că atribuțiile autorităților publice locale prevăzute de legislația existentă sunt suficiente pentru îndeplinirea responsabilităților în domeniul serviciilor publice ?



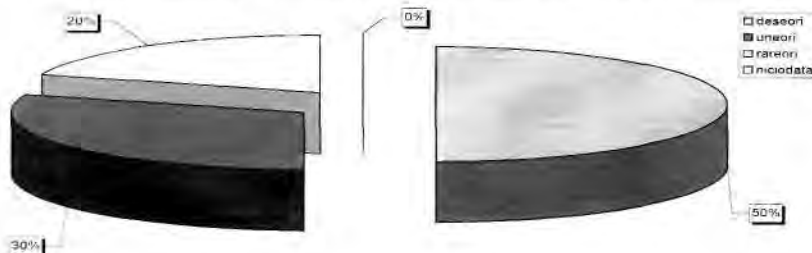
Fiind rugați să argumenteze motivele alegerii răspunsului „Nu”, primarii au furnizat următoarele informații: legea nu asigură acoperirea financiară a acestor atribuții (ca variantă – primăria nu are resursele financiare necesare), nu există conlucrare între autoritățile locale de ambele niveluri, există prevederi legale contradictorii în domeniul serviciilor publice etc.

La întrebarea „*Considerați că organizațiile neguvernamentale (ONG) pot fi implicate în prestarea ser-*

*viilor publice?*”, răspunsul primarilor a fost unanim pozitiv, fiind indicate următoarele motive: ONG-urile există pentru satisfacerea unor necesități ale comunității, au acces la fonduri suplimentare etc.

Chestionarul a abordat și problema calității serviciilor prestate, în acest sens fiind inclusă întrebarea de tip închis „*Cetățenii din localitatea Dvs. înaintează deseori plângeri referitor la calitatea serviciilor prestate?*”, la care au fost furnizate următoarele răspunsuri:

Cetățenii din localitatea Dvs. înaintează deseori plângeri referitor la calitatea serviciilor prestate?



Ultima întrebare din chestionar a abordat problema unor recomandări în vederea îmbunătățirii situației existente. În acest sens, la întrebarea de tip deschis „*Ce considerați că este necesar să fie făcut în vederea îmbunătățirii calității serviciilor publice locale din Republica Moldova?*”, au fost furnizate răspunsuri variate, inclusiv:

- consolidarea autonomiei locale;
- perfecționarea cadrului normativ;
- perfecționarea profesională a funcționarilor angajați în cadrul serviciilor publice;
- motivarea funcționarilor angajați în cadrul serviciilor publice;
- modificarea prevederilor legale ce reglemen-

tează tenderul ca condiție a concesionării unor servicii publice;

- consolidarea autonomiei financiare;
- identificarea și prioritizarea corectă a necesităților comunității etc.

În concluzie, vom menționa că atât cercetările teoretice, cât și datele empirice demonstrează cu certitudine că autoritățile administrației publice locale înregistrează până în prezent dificultăți serioase atât în înființarea, cât și în gestionarea serviciilor publice de interes local. Aceste dificultăți sunt atât de ordin tehnic și financiar, cât și referitoare la resursele umane. În rezultatul cercetărilor efectuate, au fost elaborate anumite recomandări în vederea remedierii situației existente, care, convențio-

nal, pot fi grupate în două categorii – recomandări se referă la calificarea profesională a specialiștilor referitoare la cadrul normativ și recomandări care angajați în serviciile publice.

#### BIBLIOGRAFIE

1. Legea Republicii Moldova privind administrația publică locală, nr. 436 din 28.12.2006. Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 032 din 09.03.2007.
2. Tincu V. Rolul administrației publice centrale în asigurarea bunei funcționări a serviciilor publice, Materialele conferinței internaționale științifico-practice din 21 mai 2010 "Teoria și practica administrării publice", Chișinău: Editura Academiei de Administrare Publică de pe lângă Președintele Republicii Moldova, 2010.
3. Deliu T. Mijloacele de acțiune ale administrației publice locale. Revista „Administrarea Publică”, nr. 1/2003.
4. Mocanu V. Costul și administrarea serviciilor publice locale de interes general, [http://www.viitorul.org/public/359/ro/Studiu%20Mocanu-%2020pagini\\_cor.pdf](http://www.viitorul.org/public/359/ro/Studiu%20Mocanu-%2020pagini_cor.pdf) accesat la 11.12.2009.
5. *Studiul serviciilor publice locale*. Chișinău: Editura Programului de Dezvoltare Locală Integrată, 2008.

**Prezentat:** 31 martie 2011.

**Email:** [tivioleta@mail.ru](mailto:tivioleta@mail.ru)